

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора
ООО «Северные медицинские
технологии»

от 27.12.2024 № 12-27-01О

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
ООО «Северные медицинские технологии»

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) ООО «Северные медицинские технологии» (далее - СМТ) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок выполнения профессиональной деятельности сотрудниками СМТ, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента (или/и его представителя, сопровождающего лица) при получении медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006», Уставом медицинской организации, Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Настоящие Правила **обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся** в СМТ, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Медицинская помощь пациентам в ООО «СМТ» оказывается в следующей форме:
- плановая медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются в демосистеме на стойке регистратуры в доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «Северные медицинские технологии» (<http://glaz29.ru/>). Факт размещения настоящих Правил в свободном доступе признается фактом ознакомления с ними Пациентами, их представителями и прочими посетителями ООО «СМТ».

2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

2.1. ООО «СМТ» оказывает плановую первичную медико- санитарную, первичную специализированную и специализированную медицинскую помощь.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент может обратиться (лично, по телефону, через сайт) в регистратуру СМТ для получения информации о времени приема, записи на прием к врачу, получения медицинской услуги, исследования, другого повода.

2.3. До назначенного времени посещения (заблаговременно) Пациент должен обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты и прочих документов.

2.4. При оформлении медицинской карты Пациент предоставляет паспорт или другой документ удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования, документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью СМТ и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, передается в кабинеты администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из СМТ без согласования с руководством ООО «Северные медицинские технологии».

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении **Пациент имеет право** на

3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.3. выбор врача, с учетом его согласия;

3.2.4. обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.2.5. проведение по просьбе Пациента консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций по инициативе Пациента, оплачиваются за счет личных средств Пациента.

3.2.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.2.7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

3.2.8. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.2.9. обращение с жалобой к должностным лицам в порядке, установленном в СМТ, должностным лицам государственных органов или в суд;

3.2.10. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3.2.11. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.3. **Пациент (посетитель) обязан:**

3.3.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья

3.3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью

3.3.3. Соблюдать

- режим работы СМТ;
- правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей и правила поведения в общественных местах;
- требования пожарной безопасности;
- санитарно-противоэпидемиологический режим (нахождение в СМТ в бахилах, размещение верхней одежды в гардеробном шкафу);

3.3.4. являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и осмотры, а также лечение в дневном стационаре в установленное время;

3.3.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, с целью достижения результата лечения;

3.3.6. проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

3.3.7. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.3.8. представлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях и прочие сведения относительно здоровья;

3.3.9. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством России;

3.3.10. бережно относиться к имуществу СМТ;

3.3.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотрудникам СМТ.

3.3.12. соблюдать требования запрета курения в СМТ.

3.4. В ООО «СМТ» пациенту и посетителю запрещается:

- находиться в нетрезвом состоянии, приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества, курить табачные изделия;

- проносить на территорию учреждения здравоохранения огнестрельное, газовое, холодное оружие, либо ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества или иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно, грубо по отношению к сотрудникам и медперсоналу, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

- находиться с домашними или дикими животными (собаками, кошками либо другими объектами животного мира);

- находиться в служебных помещениях больницы без разрешения медперсонала;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений учреждения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов либо из информационных папок;

- находиться в помещениях лечебных отделений в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- пользоваться служебным телефоном, без разрешения медперсонала;

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

Лечащий врач вправе:

- прекратить прием или отказать в приеме Пациенту в случае несоблюдения Пациентом (его законным представителем) предписаний или правил внутреннего распорядка СМТ, особенно в

случаях - допущение нецензурных обращений, угроз, оскорблений, грубого и хамского поведения в отношении медицинского и прочего персонала ООО «СМТ», а также иного поведения, которое, по мнению лечащего врача, препятствует проведению или продолжению приема;

- отложить (по возможности) прием на более поздний срок в этот день или предложить пациенту переписаться на другой день, обратиться к другому специалисту, при опоздании Пациента на прием на 15 минут

4. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом генерального директора ООО «Северные медицинские технологии» от 16.10.2017 № 10/16/05О «О порядке рассмотрения обращения граждан».

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию СМТ, согласно графику приема администрацией граждан по личным вопросам или обратиться к администрации в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - При наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию СМТ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на обращение, поступившее в СМТ, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом (должностными лицами СМТ) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме. Она должна содержать сведения о методах и результатах обследования, диагнозе и прогнозе, лечении, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется нормативно- правовыми документами Российской Федерации, локально-нормативными документами СМТ.

6.2. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.3. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья (ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ). Он может лично знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.06г. № 152-ФЗ «О персональных данных» может осуществляться пациентом только при согласии врача.

7. Соблюдение пациентами лечебно- охранительного режима

7.1. Под лечебно-охранительным режимом подразумевается комплекс организационных мероприятий, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению.

7.2. При соблюдении пациентом правильного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

7.3. Пациентам, проходящим курс лечения, следует придерживаться Правил лечебно-охранительного режима, а именно:

7.3.1. Отказаться на время лечения от курения табака, приема алкоголя и других вредных привычек.

7.3.2. Выполнять рекомендации лечащего врача.

7.3.3. Отдыхать (по возможности) в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером.

8. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка

8.1. Пациент несёт ответственность на нарушения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. Пациент/посетитель больницы несет материальную ответственность за порчу мебели, инвентаря и оборудования учреждения здравоохранения - в размере стоимости испорченной вещи.

8.3. В случае нарушения пациентами либо посетителями требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, сотрудники вправе делать им замечания, вызывать наряд полиции, отказать в приеме (при условии отсутствия у Пациента угрозы жизни и здоровью), а также применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

8.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, либо на территории, причинение морального вреда персоналу больницы, причинение вреда деловой репутации СМТ, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Общество с ограниченной ответственностью «Северные медицинские технологии»

ПРИКАЗ № 12-27-01 О

От 27 декабря 2024 г.

г. Северодвинск, Архангельская обл.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с момента подписания настоящего Приказа новую редакцию Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии» (далее Правила).
2. Признать утратившим силу Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии», утвержденные приказом от 28.12.2020 № 12-28-01О.
3. Разместить Правила демосистеме на стойке регистратуры в доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «Северные медицинские технологии» (<http://glaz29.ru/>)
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Д.Ю. Латкин